gemeente Zaanstad
ZNSTD
GEMEENTEBLAD
Officiële uitgave van gemeente Zaanstad.
Nr. 70836
3 augustus
2015

# Klachtenregeling Zaanstad

De gemeenteraad, respectievelijk het college van burgemeester en wethouders, respectievelijk de burgemeester van de gemeente Zaanstad, ieder zover het zijn bevoegdheden betreft;

Overwegende dat uitbesteding en verzelfstandiging van gemeentelijke taken, als mede de gewijzigde organisatie van de gemeente Zaanstad, het wenselijk maken dat het door de gemeenteraad van Zaanstad op 26 mei 2005 vastgestelde klachtenreglement, wordt geactualiseerd.

Dat klachten betrekking kunnen hebben op de drie genoemde bestuursorganen;

Dat het daarom gewenst is dat de herziene regeling door de drie bestuursorganen afzonderlijk wordt vastgesteld;

Besluiten:

Vast te stellen de navolgende klachtenregeling:

## Hoofdstuk 1 Inleidende bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder;

a. de Awb: Algemene wet bestuursrecht;
b. de gemeente: de gemeente Zaanstad;
c. het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zaanstad;

d. de raad: de gemeenteraad van Zaanstad;
e. de burgemeester de burgemeester van Zaanstad;
f. bestuursorgaan: één van de drie organen genoemd onder b t/m d:
g. medewerker: persoon die ten tijde van de omstreden gedraging werkzaam is bij of voor de gemeente Zaanstad, met inbegrip van in ieder geval uitzendkrachten, stagiaires en gedetacheerden;
h. de ombudsman de functionaris bedoeld in de "Gemeenschappelijke regeling gezamenlijke ombudsman metropool Amsterdam 2013", aangegaan bij raadsbesluit van 13 december 2013, nummer 2013/287743;
i. klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad zich jegens de klager of een ander heeft gedragen, de gedraging van een functionaris, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad, wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Zaanstad
j. klager: de burger of organisatie die een klacht heeft ingediend;
k. klachtbehandeling: onderzoeken van een klacht met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Awb, waarbij de klager schriftelijk of mondeling over het resultaat van het onderzoek wordt geïnformeerd;
l. klachtbehandelaars: de medewerkers die op basis van artikel 5 van dit reglement worden belast met de behandeling van de klacht.
m. Klachtencoördinatoren: de functionarissen bedoeld in artikel 4, lid 1 van dit reglement.

### Artikel 2 Doel

1. Deze regeling bevat een interne procedure voor de behandeling van klachten en verzoeken van de Ombudsman, ter uitwerking van de klachtenregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb, met als doel:
   - een adequate afhandeling van ontvangen klachten;
   - als gemeente leren van klachten.

2. Als een specifieke wet voorschrijft dat klachten op een andere wijze moeten worden behandeld dan beschreven in hoofdstuk 9 Awb, dan stelt het bevoegde bestuursorgaan hiervoor een specifieke regeling vast, die zo veel als mogelijk aansluiting zoekt bij dit reglement.

### Artikel 3 Bestuurscommissies

Door de raad ingestelde bestuurscommissies, zoals is bedoeld in artikel 83 Gemeentewet, kunnen deze Klachtenregeling van overeenkomstige toepassing verklaren.

### Artikel 4 Klachtencoördinatie

1. Het college wijst medewerkers (klachtencoördinatoren) aan die belast zijn met de coördinatie van klachten en verzoeken van de ombudsman.
2. De klachtencoördinatoren dragen zorg voor een adequate uitvoering van hoofdstuk 9 Awb en deze regeling en zijn het aanspreekpunt voor de ombudsman.
3. De klachtencoördinatoren richten een (centraal) klachtregistratiesysteem in en beheren dit.
4. De klachtencoördinatoren dragen, op basis van de gegevens vastgelegd in het centrale klachtregistratiesysteem, zorg voor periodieke verslaglegging aan het management waarin aandacht wordt besteed aan de hoeveelheid klachten, de afdoeningstermijnen en de aanbevelingen die worden gedaan voor het voorkomen van klachten en/of het verbeteren van de dienstverlening.
5. Eén van de klachtencoördinatoren kan worden aangewezen als centrale klachtencoördinator.

### Artikel 5 Klachtbehandelaar

1. Klachten over medewerkers van de gemeente worden behandeld door de naast hogere lijnverantwoordelijke, die niet inhoudelijk betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, tenzij de klacht naar aard of inhoud een zodanig gewicht heeft dat een andere medewerker deze behoort af te doen.
2. Als een klacht over een gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, zendt de klachtbehandelaar direct een afschrift van de klacht aan de hoofdofficier van justitie en de korpschef. De hoofdofficier van justitie stelt een onderzoek in naar de klacht. Het onderzoek richt zich op de toetsing van de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden van de buitengewoon opsporingsambtenaar tegen wie de klacht is gericht. Tegelijkertijd kan de klachtbehandelaar, conform de eigen klachtenprocedure, de klacht onderzoeken. Bij de afhandeling van de klacht neemt de klachtbehandelaar ook het oordeel van de hoofdofficier van justitie over de rechtmatigheid en behoorlijkheid van de uitoefening van de bevoegdheden in acht (conform artikel 36 en 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar).
3. Klachten over de gemeentesecretaris en de raadsgriffier worden behandeld door de burgemeester.
4. Klachten over gedragingen van de raad en het college dan wel de individuele leden van deze bestuursorganen, voor zover de gedragingen betrekking hebben op de uitoefening van hun ambt, worden behandeld door de burgemeester.
5. Klachten over de burgemeester worden behandeld door de locoburgemeester.
6. Bij het opdragen van gemeentelijke taken en specifieke vormen van gemeentelijke dienstverlening aan externe opdrachtnemers van de gemeente of aan andere overheden, wordt vastgelegd dat klachten over medewerkers van deze opdrachtnemers op gelijke wijze worden behandeld als klachten over medewerkers van de gemeente, tenzij wettelijke regels zich hier tegen verzetten.

## Hoofdstuk 2 Klachtbehandeling

### Artikel 6 Indienen klacht

1. Het indienen van klachten kan schriftelijk, mondeling, telefonisch of digitaal via een webformulier gebeuren.
2. De klachtencoördinatoren dragen er zorg voor dat klachten worden geregistreerd in het klachtregistratiesysteem.
3. Een klacht wordt schriftelijk, digitaal of telefonisch -met schriftelijke bevestiging- bevestigd.
4. Indien de klacht niet betrekking heeft op een gemeentelijk bestuursorgaan, dan wordt deze, zo spoedig mogelijk doorgezonden naar het bevoegde orgaan, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de afzender.

### Artikel 7 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. Een klacht kan niet in behandeling worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging genoemd in artikel 9:8 Awb. Dit geldt met name in de volgende situaties:
   - het betreft een herhaalde klacht of;
   - de bewuste gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden of;
   - tegen de gedraging kan een bezwaar- of beroepschrift worden ingediend of;
   - het belang van de klager of het gewicht van de gedraging is onvoldoende.
2. De klachtencoördinatoren beoordelen of er aanleiding is een klacht niet in behandeling te nemen.
3. De klager wordt geïnformeerd over het niet in behandeling nemen van zijn klacht.

### Artikel 8 Toewijzen klacht aan klachtbehandelaar
De klachtencoördinatoren wijzen een klacht toe aan een klachtbehandelaar.

### Artikel 9 Informele behandeling
1. Na ontvangst van een klacht neemt de klachtbehandelaar zo spoedig mogelijk contact op met een klager om te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is, dan wel om de behandeling af te stemmen.
2. Indien er direct (binnen de rechtmatige- en behoorlijkheidskaders) naar tevredenheid van de klager tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht, behoort dit te gebeuren. De afwikkeling van de klacht op deze manier wordt schriftelijk of per e-mail bevestigd.
3. Wanneer de klacht niet direct informeel naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, wordt de klacht verder behandeld.

### Artikel 10 Behandeling van een klacht en positie beklaagde ambtenaar
1. De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij het ontstaan van de klacht.
2. De voorafgaande informele behandeling kan worden beschouwd als het verplicht horen bedoeld in artikel 9:10 Awb. De klachtbehandelaar kan besluiten de klager nogmaals te horen.
3. De klachtbehandelaar vraagt een reactie aan de medewerker(s) die betrokken was/waren bij het ontstaan van de klacht.
4. De klachtbehandelaar vormt zich een oordeel over de klacht en stelt de klager vervolgens schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de uitkomst van de klachtbehandeling.
5. De klachtbehandelaar informeert ook de medewerker(s) die betrokken was/waren bij het ontstaan van de klacht over de uitkomst van de klachtbehandeling.
6. De beantwoording van de klager vindt binnen zes weken na ontvangst van de klacht plaats. Deze termijn mag eenmaal voor ten hoogste 4 weken worden verlengd.
7. De klachtbehandelaar kan aanbevelingen doen die herhaling van gedragingen als waarover geklaagd wordt kunnen helpen voorkomen en/of de dienstverlening kunnen verbeteren.
8. De klachtbehandelaar legt de uitkomst van de klachtbehandeling vast in het centrale klachtregistratiesysteem, ook als de klacht informeel is afgehandeld.

## Hoofdstuk 3. De gemeentelijke Ombudsman

### Artikel 11 Verwijzing naar ombudsman
1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij daarover een klacht indienen bij de Ombudsman. Bij de beantwoording van zijn klacht wordt de klager daarop gewezen onder vermelding van het adres, het emailadres en het telefoonnummer van de gemeentelijke ombudsman.
2. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op besluiten bedoeld in artikel 7 van dit reglement.

### Artikel 12 Behandeling verzoeken Ombudsman
Op de behandeling van verzoeken van de Ombudsman zijn de artikelen 4 t/m 6 en 10 van dit reglement van overeenkomstige toepassing.

## Hoofdstuk 4. Slotbepalingen

### Artikel 13 Verslaglegging
In het jaarverslag van de gemeente wordt een paragraaf opgenomen over de behandeling van klachten.

### Artikel 14 Inwerkingtreding
Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.

### Artikel 15 Citeertitel
Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Zaanstad 2015.

### Artikel 16 Bekendmaking
Deze regeling zal worden bekendgemaakt door het plaatsen van de regeling in het Gemeenteblad. Tevens zal de tekst van de regeling worden geplaatst op de website van de Gemeente Zaanstad.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad op 12 maart 2015
voorzitter,
raadsgriffier,

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders op 16 december 2014
voorzitter,
secretaris,

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Zaanstad op 9 februari 2015
de burgemeester

## TOELICHTING BEHORENDE BIJ DE KLACHTENREGELING ZAANSTAD 2015

### ALGEMEEN
Het gemeentelijk handelen is breed en heeft gevolgen voor zeer veel betrokkenen. Burgers mogen hierover een mening hebben, hoewel zij zich wel moeten realiseren dat zij zelf ook een plicht hebben om oplossingen voor problemen te zoeken. Niet voor elk probleem heeft de gemeente namelijk een oplossing, met name de veranderende wetgeving in het sociaal domein legt een grotere verantwoordelijkheid bij de burger zelf. De gemeente en haar medewerkers behoren zich binnen dit kader wel toegankelijk en servicegericht op te stellen. en goede uitleg te geven over het gemeentelijk beleid. Wanneer er ongenoegen blijft bestaan over het gemeentelijk handelen, dan is er sprake van een *klacht*. De gemeente behandelt klachten volgens deze klachtenregeling. Afgezien van focus op de adequate behandeling, wordt het klachtproces benut als een van de middelen voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen. De gemeente stelt zich hierbij op als een lerende organisatie; elke feedback kan benut worden om de eigen prestaties en imago te verbeteren.

### Adequate, zorgvuldige klachtbehandeling is objectief en doet recht aan alle partijen
Klachten kunnen zeer eenvoudig van aard zijn, maar ook zeer complex. Klachten kunnen een enkel onderdeel van de gemeente betreffen, maar ook meerdere. Klachten kunnen over persoonlijke betrokkenheid of handelen van ambtenaren gaan. Klachten kunnen procedureel of inhoudelijk verwantschap vertonen. Een *klager* is echter altijd uniek.
Adequate, zorgvuldige klachtbehandeling houdt rekening met deze diversiteit. Het wezen van klachtbehandeling is dat het informeel, oplossingsgericht maar ook objectief plaatsvindt en recht doet aan alle belangen en partijen: klager, bestuur, organisatie, medewerkers en collega’s. Klachtbehandeling is meer dan het volgen van een procedure.

### Wettelijke basis
Per 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aangevuld met een Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling. Dit hoofdstuk biedt een wettelijke regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen.
De regeling is sober en flexibel, en bevat slechts een aantal minimumeisen die dwingend zijn voorgeschreven. De regeling zoekt een evenwicht tussen het bieden van procedurele waarborgen voor een behoorlijke klachtbehandeling en het voorkomen van nodeloze formalisering of bureaucratisering. Een voorbeeld van het laatste is artikel 9:5 Awb dat bepaalt dat de verplichting tot het verder toepassen van de klachtregeling vervalt zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit geeft uitdrukking aan de gedachte dat via een zorgvuldige klachtbehandeling conflicten vaak juist op een soepele en niet-juridische wijze kunnen worden opgelost.
Op 26 mei 2005 heeft de gemeenteraad ter uitwerking van de regels in de Awb de klachtenregeling Zaanstad vastgesteld. Hierin is vastgelegd hoe de gemeente Zaanstad binnen de wettelijke kaders van de Awb de behandeling van klachten heeft geregeld.

### Noodzaak vernieuwing
De ontwikkeling rond de behandeling van klachten heeft niet stilgestaan. Algemeen is een trend zichtbaar om klachten vooral op een informele wijze te behandelen waarbij centraal staat te bekijken of er een praktische aanpak of oplossing mogelijk is, waarmee de klager tevreden is.

Daarnaast zijn de afgelopen jaren uitvoerende taken in toenemende mate uitbesteed aan externe partijen. De decentralisaties in de zorg zullen er voor zorgen dat het aantal externe opdrachtnemers behoorlijk zal toenemen.
Bij het uitbesteden van taken is het gewenst om vast te leggen dat de burgers recht houden op een adequate behandeling van klachten, als zij menen dat de organisatie die de taken voor de gemeente uitvoert hen niet goed behandelt.
De gemeente hecht hierbij aan een zo uniform mogelijke klachtenregeling. Deze klachtenregeling bestaat uit een eerste lijn bij de gemeente en een tweede lijn bij de Ombudsman. Een klacht wordt in de eerste lijn zo dicht mogelijk bij de uitvoering of waar de klacht ontstaan is, behandeld. Dit om de oplossingsgerichtheid en het lerende effect te bevorderen.
Deze klachtregeling moet ook zoveel mogelijk van toepassing zijn op externe partijen die taken voor de gemeente uitvoeren.
Omdat het aantal externe partijen als gevolg van de decentralisaties in de zorg fors toeneemt, is het gewenst om de klachtenregeling Zaanstad integraal te herzien. De belangrijkste wijzigingen betreffen het regelen dat ook externe opdrachtnemers onder de klachtenregeling van de gemeente Zaanstad vallen en het vastleggen van de informele klachtbehandeling.

## ARTIKELSGEWIJS

### Artikel 1 Begripsbepalingen

**sub g medewerker**

Er is gekozen voor een ruime betekenis van het begrip medewerker. In toenemende mate worden taken van de gemeente verzelfstandigd of uitbesteed.
Bij het uitbesteden van taken is het gewenst om vast te leggen dat de burgers recht houden op een adequate behandeling van klachten, als zij menen dat de organisatie die de taken voor de gemeente uitvoert hen niet goed behandelt. De gemeente hecht hierbij aan een zo uniform mogelijke klachtenregeling. Daarom wordt in artikel 5 van dit reglement bepaald dat de gemeentelijke klachtenregeling ook van toepassing is op externe opdrachtnemers van de gemeente. Onder medewerkers vallen dan ook niet alleen personen die in dienst zijn van de gemeente, maar ook personen die werkzaam zijn voor de gemeente (in dienst van een andere organisatie).

**sub e klacht**:

Een klacht kan zowel over gedrag als procedures gaan.
Wanneer een individu of een organisatie het bijvoorbeeld niet eens is met een bepaald beleidsstandpunt of met een beslissing van een bestuursorgaan staan daarvoor andere wegen open.
Tegen beschikkingen dient primair de weg van bezwaar en beroep te worden gevolgd. Deze regeling is evenmin van toepassing op meldingen in de openbare ruimte (zoals: losse tegel, verlichting die niet brandt en verstopte riolering). Tegen het nalaten (tijdig) te reageren op dergelijke meldingen kan weer wel een klacht worden ingediend.

**sub k klachtbehandeling**:

Hoewel afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht dwingend recht bevat, is het toch mogelijk om schriftelijke klachten informeel af te handelen. Zodra de klager aangeeft dat het bestuursorgaan naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Ter voorkoming van discussie achteraf is het wel gewenst om dit schriftelijk te bevestigen aan de klager.

### Artikel 2 Doel

Deze klachtenregeling beoogt een vertaling van de wettelijk regels in hoofdstuk 9 van de Awb naar de uitvoeringspraktijk bij de gemeente. Soms schrijft specifieke wetgeving een andere wijze van klachtbehandeling voor. In de Jeugdwet (wordt bijvoorbeeld bepaald dat de behandeling van klachten voortvloeiend uit de uitvoering van die wet, moet gebeuren door een klachtencommissie. In andere wetten wordt minder strikt voorgeschreven dat er in het kader van die wet een klachtenregeling moet worden opgesteld. Een voorbeeld van dit laatste is de Aanbestedingswet 2012 (artikel 4.27).
Het is niet gewenst om voor elke afwijkende wettelijke regeling steeds dit reglement te wijzigen. Daarom wordt voorgeschreven dat voor specifieke wetgeving door het bevoegde bestuursorgaan een specifieke regeling wordt vastgesteld, die zo veel als mogelijk aansluiting zoekt bij de bepalingen in dit reglement. In veel gevallen zal gewoon dit reglement van toepassing kunnen worden verklaard, zoals in het genoemde voorbeeld van de Aanbestedingswet 2012.
Naast de procedurele verwijzing naar hoofdstuk 9 AWB, wordt in dit artikel expliciet benoemd wat het inhoudelijk doel van deze regeling is, te weten;

- een adequate afhandeling van ontvangen klachten;
- als gemeente leren van klachten.

Het laatste aspect wordt vervolgens nader uitgewerkt in artikel 4, lid 4 van dit reglement waar is vastgelegd dat in verslaglegging aan het management expliciet aandacht moet worden besteed aan het voorkomen van klachten en/of het verbeteren van de dienstverlening. Ook de Ombudsman let bij het

beoordelen van zaken expliciet op het lerend element ervan en brengt dit nadrukkelijk onder de aandacht van de gemeente.

**Artikel 4 Klachtencoördinatie**

Tot voor kort was elk domein (voorheen dienst) verantwoordelijk voor de eigen klachtafhandeling. Voor de afstemming was een centrale klachtencoördinator aangewezen. In de huidige situatie is klachtencoördinatie een taak van de afdeling Bestuur- en management ondersteuning. Binnen deze afdeling functioneert een team klachtencoördinatoren. Dit team is verantwoordelijk voor het beheer van een (centraal) klachtregistratiesysteem. Tevens zorgt dit team voor adequate managementrapportages. Mocht er door wijzigingen in de organisatie toch behoefte zijn aan een centrale klachtencoördinator, dan voorziet lid 5 hierin.

De gemeente wil klachten niet alleen correct behandelen, de gemeente wil ook leren van de klachten. Klachten kunnen helpen de gemeentelijke werkprocessen te verbeteren. De management rapportages kunnen daarbij leidinggevenden ondersteunen deze leermomenten te herkennen en in de gemeentelijke praktijk door te voeren.

**Artikel 5 Klachtbehandelaar**

Dit artikel regelt wie binnen de gemeentelijke organisatie wordt belast met de behandeling van een klacht. In artikel 9:7, lid 1 Awb wordt bepaald dat de klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Vuistregel is dat de naast hogere lijnverantwoordelijke de klacht behandelt, tenzij ook deze medewerker betrokken was bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De aard van de klacht, bijvoorbeeld betrokkenheid van meerdere sectoren, kan de aanleiding zijn om de klacht op een hoger niveau af te handelen (directeur of gemeentesecretaris).De behandeling van klachten over gedragingen van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan is ten opzichte van het vorige klachtenreglement gewijzigd. Op grond van dat reglement werden deze klachten direct behandeld door de Ombudsman. Deze werkwijze is echter niet in overeenstemming met de bedoeling van artikel 9:2 Awb dat een bestuursorgaan moet zorgdragen voor een behoorlijke behandeling van klachten die onder zijn verantwoordelijkheid vallen. De nieuwe formulering gaat uit van het principe dat dit ook voor de ambtelijke organisatie geldt, waarbij is geregeld dat de klacht altijd wordt behandeld door een bestuurder die niet zelf bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

In toenemende mate worden taken van de gemeente verzelfstandigd of uitbesteed. Actueel is de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de decentralisaties in de zorg, waarbij is gekozen om op grote schaal werkzaamheden op te dragen aan externe organisaties. Een voorbeeld uit het verleden is de uitbesteding van de afvalinzameling aan de HVC. Bij het uitbesteden van taken is het gewenst om vast te leggen dat de burgers recht houden op een adequate behandeling van klachten, als zij menen dat de organisatie die de taken voor de gemeente uitvoert hen niet goed behandelt. De gemeente hecht hierbij aan een zo uniform mogelijke klachtenregeling. Daarom wordt in dit artikel bepaald dat de gemeentelijke klachtenregeling ook van toepassing is op externe opdrachtnemers van de gemeente. Onder medewerkers vallen dan ook niet alleen personen die in dienst zijn van de gemeente, maar ook personen die werkzaam zijn voor de gemeente (in dienst van een andere organisatie). Met betrekking tot de behandeling van klachten door externe medewerkers geldt evenzeer het principe in artikel 9:7, lid 1 Awb, dat de klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

**Artikel 6 Indienen klacht**

De Awb verplicht klagers niet hun klacht schriftelijk in te dienen. Een ieder heeft het recht om ook mondeling te klagen. De klachtencoördinatoren bepalen hoe en door wie mondelinge klachten worden vastgelegd in het klachtregistratiesysteem. In een klacht moeten duidelijke adresgegevens van de klager worden vermeld. De klacht moet een duidelijke omschrijving geven van de gedraging waartegen de klacht zich richt. Indien een klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dan dient de klager hier zelf voor te zorgen.

**Artikel 7 Niet in behandeling nemen van een klacht**

In artikel 9:8 Awb wordt een aantal situaties genoemd die het rechtvaardigen een klacht niet in behandeling te nemen. In artikel 7 van dit reglement worden de situaties samengevat waar het bij de gemeente dan meestal over gaat. Het niet behandelen van dit soort klachten is volgens de Awb geen automatisme. In dit reglement wordt vastgelegd dat in dit soort situaties een afweging moet worden gemaakt of dit soort klachten wel of niet in behandeling moet worden genomen. De klachtencoördinatoren hebben de taak hierover een beslissing te nemen. Vanzelfsprekend zullen zij bij twijfelgevallen overleg plegen met de betrokken klachtbehandelaar. Op grond van artikel 9:12 dient een klager er bij een beslissing op grond van dit artikel van het reglement op gewezen te worden dat hij ook deze beslissing kan voorleggen aan de Ombudsman.

**Artikel 9 Informele behandeling**
Soms zal een klacht niet tot een 'volledige' behandeling (behoeven te) komen. Conform de geest van de Algemene wet bestuursrecht heeft het de voorkeur klachten niet nodeloos formeel te behandelen. Vanzelfsprekend behoort de klachtenbehandeling wel zorgvuldig te geschieden en mag de klager niet worden afgehouden van een behandeling volgens deze regeling.
Zodra de klager aangeeft dat het bestuursorgaan naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht. Ter voorkoming van discussie achteraf is het wel gewenst om dit schriftelijk te bevestigen aan de klager.

**Artikel 10 Behandeling van een klachten positie beklaagde ambtenaar**
Als eerst wordt gekozen voor informele behandeling dan is de klager meestal al gehoord. Is dit niet gebeurd dan dient de klager in principe als nog te worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden, dan wel indien de klacht kennelijk ongegrond is. Het horen vindt bij voorkeur telefonisch plaats. Functie van het horen is volgens de wetgever niet alleen het verduidelijken van de klacht, maar ook het zo mogelijk vinden van oplossing voor het conflict, dan wel het herstellen van het geschonden vertrouwen, waardoor ook de behandeling kan worden versneld. Vandaar dat dit reglement in artikel 9 eerst een informele behandeling van de klacht voorschrijft.
Vanzelfsprekend vraagt de klachtbehandelaar ook een reactie aan de medewerker(s) die betrokken was/waren bij het ontstaan van de klacht. Ook worden deze medewerkers geïnformeerd over de uitkomst van de klachtbehandeling.
Beantwoording van een klacht, die niet informeel is afgedaan, vindt altijd schriftelijk plaats. Dat kan in de vorm van een brief of een digitaal bericht. Vuistregel daarbij is dat brieven en mondelinge klachten per brief worden beantwoord en klachten ontvangen via een digitaal webformulier met een digitaal bericht.

**Artikel 11 Verwijzing naar ombudsman**
De klager wordt geïnformeerd over adres en mogelijkheid van inschakeling van de ombudsman indien niet tot tevredenheid door de gemeente is geantwoord. De taak en bevoegdheden van de ombudsman zijn bij wet geregeld en derhalve niet opgenomen in deze klachtenregeling.

**Artikel 12 Behandeling verzoeken Ombudsman**
Dit artikel beoogt dat verzoeken en vragen van de Ombudsman zo veel als mogelijk worden behandeld door dezelfde medewerkers die ook de voorafgaande klachten hebben behandeld.

**Artikel 13 Verslaglegging**
Op basis van het oude reglement werd jaarlijks een apart klachtenjaarverslag opgesteld. Vanuit oogpunt van doelmatigheid is besloten om het klachtenjaarverslag te integreren in het jaarverslag van de gemeente.